

מפגש השירות עם עובדות הרות בחברה הערבית בישראל

בראי הלקוחות

יוסרא סלימאן

תקציר

תעסוקת נשים מהווה סוגיה חברתית-כלכלית מהמעלה הראשונה, שכן נשים מהוות כמחצית מכוח העבודה בעולם המערבי, כשמרבית הנשים העובדות הן גם אימהות. מחקרים מראים שהשילוב עבודה-משפחה מהווה אתגר משמעותי בחייהן של נשים עובדות בארץ ובעולם. למרות שקיימים מחקרים שעוסקים בנושא ההיריון של נשים עובדות, הרי שמרביתם מתייחסים לנושא מנקודת ראותן של הנשים עצמן, של עמיתיהן ושל מנהליהן, כך שלא קיימים מחקרים העוסקים בתפישותיהם של לקוחות המקבלים שירות מעובדות הרות. במחקר זה, נתמקד אפוא בתפישת הלקוחות, המהווים חלק מהחברה הרחבה שבה ההגמוניה נוטה להיות גברית-פטריארכלית, ולכן התחקות אחר תפישותיהם תוכל לפתוח צוהר לתופעה שעדיין אינה מוכרת דיה. בהתאם לכך, מטרתו העיקרית של המחקר הנוכחי הינה לבחון את תפישותיהם של לקוחות כלפי עובדות הרות במפגש השירות, תוך הבחנה בין שירות קצר-טווח (שניתן באופן חד-פעמי וספורדי) לבין שירות ארוך-טווח (שמתבסס על קשר מקצועי מתמשך המכיל גם מרכיב אישי). שאלת המחקר העיקרית במחקר הינה: מהן חוויותיהם של לקוחות (גברים ונשים) שמקבלים שירות מעובדת הרה בחברה הערבית בישראל?

המחקר הנוכחי בוצע בגישה האיכותנית, והנתונים נאספו דרך תצפית טהורה בלתי-משתתפת מחד ודרך ראיונות שנערכו עם לקוחות מאידך. הראיונות נערכו זמן קצר לאחר סיום מפגש השירות (במקרה של שירות קצר-טווח), וכן עם לקוחות שנמצאים בטיפול מתמשך של אנשי מקצוע משלושה תחומים: עבודה סוציאלית, פיזיותרפיה ושיננות. בסך הכל, המדגם במחקר זה כלל 35 לקוחות שקיבלו שירות קצר-טווח מעובדות הרות בחנות הלבשה ובחנות קוסמטיקה בקניון גדול באחד היישובים הערביים בצפון הארץ. בהקשר של שירות ארוך-טווח, רואיינו 28 לקוחות שקיבלו שירות מעובדת סוציאלית, מפיזיותרפיסטית ומשיננית גם כן בצפון הארץ.

ניתוח הנתונים התבצע באמצעות הגישה התמטית, בשיטה של ניתוח תוכן, שבוצעה במטרה לאתר תמות/קטגוריות חוזרות אשר עולות מתוך הראיונות ומתהוות באופן של דיאלוג בין

הפרספקטיבה התיאורטית ממנה יוצא המחקר לבין הנתונים. בשלב הראשון, ביצענו ניתוח ראשוני, שבו הוצאנו את הרעיון המרכזי מכל משפט. בשלב השני, ביצענו ניתוח ממפה שדרכו חילקנו את הרעיונות המרכזיים לכדי קטגוריות. בשלב השלישי, ביצענו ניתוח ממוקד סביב הקטגוריות הבולטות ביותר כפי שאלו עולות מן הנתונים. השלב הרביעי והאחרון היה הניתוח התיאורטי, שבו הגדרנו את המבנה התיאורטי שמחבר בין הקטגוריות השונות.

ממצאי המחקר הבולטים היו שבהקשר של שירות קצר-טווח, הן גברים והן נשים לא ייחסו חשיבות רבה לעובדה שהעובדות היו בהיריון, אלא התייחסו אליהן בצורה רגילה במסגרת מפגש השירות ביניהם. לעומת זאת, בהקשר של שירות ארוך-טווח, החלו להתגלות הבדלים בגישות של גברים לעומת אלו של נשים, כך שגברים התעלמו מדבר ההיריון של העובדות, או לפחות לא ייחסו לכך חשיבות רגשית, בזמן שנשים דיווחו ששאלו את העובדת באשר להריון, אם כי שאלות אלו היו אינפורמטיביות וטכניות בעיקרן. יתר הממצאים מוצגים בפרק הייעודי לכך, כמו גם ההשלכות למחקר ולפרקטיקה. מגבלות המחקר, והתועלות הצפויות ממנו, מצוינות אף הן.

The Service Encounter with Pregnant Employees through the Eyes of Clients in the Arab Society in Israel

Yosra Sliman

Abstract

Women's employment is a highly important social and economic issue and in most of the Western world - employed women, who constitute about half of the workforce, are also mothers. Yet, only few studies focus on pregnant employees, taking the points of view of pregnant employees, of their colleagues and of their supervisors. To the best of my knowledge no study has looked at the perspective of clients.

The current study focuses on the clients' experience as to shed light on a not fully explored aspect of pregnancy in the workplace. This study examines the experience of clients towards pregnant service providers, separating short-term, sporadic and brief service encounters from continuous, long-term, professional ones. The research seeks to unveil the experiences of clients who are involved in service encounters with pregnant employees in the Arab society in Israel.

The current study was conducted in a qualitative methodology, and the data was obtained through a pure, un-participative observations which were followed by in-depth semi-structured interviews with clients. For short-term service, interviews were conducted shortly after the service encounter and for long-term service clients of three pregnant professionals – a social worker, a physical therapist, and a dental hygienist, interviews were pre-scheduled at the clients' convenience. Altogether, the sample included 35 clients of short-term service, and 28 clients of long-term service.

Content analysis was guided by the thematic approach in order to identify repeated themes, through an intellectual dialogue between the theory and the collected data. In the first phase, I identified the main ideas and in the second one categorized these ideas. In the third phase, I focused the categories, and lastly, in the fourth phase, I connected the emerging categories and theories

The findings show that in short-term service, both men and women paid no special attention to employees' pregnancy during the service encounters. However, in the long-term services, gender appeared to be important: Men tended to disregard employees' pregnancy and reported that it did not raise emotional reactions, while women reported on expressing polite, informative, kind of “technical” interest. Additional findings are presented in the Findings section, along with theoretical and practical implications. We also discuss study limitations and promises.